

Angst vor Software – oder nur Respekt vor dem Neuen?!

Ein Anwenderbericht von den Senioreneinrichtungen des Landkreises Würzburg, im Interview mit der zentralen Qualitätsmanagementbeauftragten Pflege, Frau Katrin Dittmann

Ängste in den Griff bekommen

In den vergangenen Jahren haben sich immer mehr Einrichtungen der Altenpflege für eine Softwarelösung zur Pflegedokumentation entschieden oder sich zumindest in einen solchen Auswahlprozess begeben. Auch wenn kein Pflegeheim dem anderen gleicht, sind die Ziele und Wünsche bei der Suche nach „**DER LÖSUNG**“ immer die gleichen oder ähnlich. Und so ist es nicht verwunderlich, dass man egal welche Einrichtung man besucht, immer wieder auf dieselben Bedenken, Sorgen und Ängste trifft.

Gelegentlich hört man Aussagen wie: „...wir haben nur älteres Personal, das können sie nicht“ oder „...eine Software kann unsere speziellen Anforderungen nicht abbilden“. Wer sagt, dass ein(e) Mitarbeiter(in), die/der über 50 Jahre ist und bisher nur in Papierform dokumentiert hat, die Anwendung einer Software nicht erlernen kann? Wer sagt, dass eine Software nicht flexibel genug ist, um auf ihre individuellen Bedürfnisse eingehen zu können?

Planen und Motivieren

Das folgende Interview mit der zentralen Qualitätsbeauftragten der Senioreneinrichtungen des Landkreises Würzburg zeigt, dass es weniger auf das Personal oder vermeintlich sehr individuelle Prozesse ankommt, als vielmehr darauf, wie eine Einrichtung mit einem Projekt der Softwareeinführung umgeht, es vorbereitet, die Mitarbeiter auf dem Weg mitnimmt und Ängste abbaut. Nach diesen Aussagen denken Sie vielleicht... „sicherlich kann man das in einem kleinen Haus umsetzen, aber was ist, wenn die Strukturen größer und komplexer sind“. Genau da liegt der Trugschluss! Egal, ob eine Einrichtung 30 Bewohner hat oder es eine Trägerschaft mehrerer Häuser ist – es kommt nur auf die richtige Planung des Projektes und die Motivierung Ihrer Mitarbeiter an.

Erfahrungen aus erster Hand

Silvio Franke, Vertrieb & Projektleitung-IT, hatte die Möglichkeit einige Herausforderungen, Hürden und auch Empfehlungen zum Projekt der Softwareeinführung von Frau Katrin Dittmann aus erster Hand zu erfahren. Frau Dittmann ist Mitarbeiterin der Senioreneinrichtungen des Landkreises Würzburg und verantwortet zentral die Projektkoordination der Pflegedokumentation

careplan. Sie ist somit Schnittstelle zwischen den Einrichtungen und der Standard Systeme GmbH. In den 8 Einrichtungen des Landkreises wurde, Haus für Haus **careplan** eingeführt, so dass heute bereits 7 Häuser erfolgreich damit arbeiten. Frau Dittmann war zu Beginn der Einführung selber noch in der Pflege, direkt beim Bewohner tätig und konnte uns so den Prozess von beiden Seiten schildern – als Mitarbeiterin der Pflege genauso, wie als Projektverantwortliche, die den reibungslosen Ablauf zu gewährleisten hat.



◀ Katrin Dittmann, Mitarbeiterin der Senioreneinrichtungen des Landkreises Würzburg und Projektkoordinatorin bei der Implementierung von **careplan**

Welche Schwierigkeiten und Befürchtungen sind Ihnen zu Beginn des Projektes begegnet?

Frau Dittmann: Ich erinnere mich an eine Pflegehelferin (50 Jahre), die zu Beginn wenig Computerkenntnisse und Angst vor dem neuen System hatte. Bei ihr war die Befürchtung vorhanden, dass die Dokumentation noch mehr Zeit in Anspruch nimmt, sie Fehler im System macht und so nicht richtig dokumentiert. Insgesamt betrachtet, stand ein Großteil der Mitarbeiter der EDV-Einführung sehr skeptisch gegenüber.

Wie haben Sie es persönlich gesehen?

Frau Dittmann: Ich empfand große Freude über die Einführung der Software. Papier hat mich wahnsinnig gemacht – immer wieder neu schreiben war eine große Belastung. Es sah nicht schön aus und war teilweise schlecht leserlich.

Wie haben Sie den Beginn der Umsetzung erlebt?

Frau Dittmann: Zu Beginn der Einführung gab es ersteinmal eine Ernüchterung, da die Zeit für die Erstellung einer Pflegeplanung durch die ungewohnten Arbeitsabläufe sehr lang war. Jedoch mit der Eingabe jedes weiteren Bewohners in **careplan**, war eine deutliche Zeitersparnis messbar und das einfache Handling zu erkennen. Für die erste Pflegeplanung haben wir im Schnitt 5 Stunden (mit kleinen Fehlern) benötigt – nach ca. 10 weiteren Dokumentationen waren es nur noch ca. 3 Stunden (fachlich korrekt).

Wie haben Sie den Ängsten der Mitarbeiter entgegen gewirkt?

Frau Dittmann: Mitarbeiter mit wenig EDV-Kenntnis wurden zentral an das Thema PC im Allgemeinen herangeführt und weiterführend wurde auch im Team, auf den Wohnbereichen Unterstützungsarbeit geleistet. Während der Einführung kam es zu kleineren Wissenslücken. Diese wurden jedoch durch tägliches Training schnell abgebaut. Hilfe wurde immer von allen Seiten angeboten und kommuniziert.

Was müssen Sie aktuell noch an Ressourcen aufbringen, um die Mitarbeiter bei der Arbeit mit **careplan** zu unterstützen?

Frau Dittmann: Circa ein halbes Jahr nach Einführung von **careplan** in den Einrichtungen, treten Wissenslücken nur noch sehr selten auf. Die Unterstützung der Führungskräfte wird kaum noch benötigt und bei Überprüfungen sind die Dokumentationen fachlich korrekt.

Was sind Ihrer Meinung nach die Vorteile der elektronischen Pflegedokumentation **careplan**?

Frau Dittmann:

- Es gibt keine handschriftlichen Notizen zu den Bewohnern.
- Einmalige Eingaben sind im kompletten System und somit für alle berechtigten Mitarbeiter verfügbar.
- Die Dokumentation ist ordentlich und leserlich.
- Die Daten der Bewohner sind intern überall verfügbar und können ohne lange Wege übergreifend abgefragt und ausgewertet werden. Das ermöglicht uns eine höhere Qualitätssicherheit und bessere Führung der Mitarbeiter.
- Durch die integrierte Kalenderfunktion werden keine wichtigen Dinge mehr vergessen.
- Die hohe Zeitersparnis und die damit verbundene Möglichkeit, mehr Zeit für die Pflege und Betreuung der Menschen in unseren Einrichtungen einzusetzen.

Welche Tipps würden Sie Einrichtungen an die Hand geben, die sich mit dem Gedanken tragen, eine EDV-gebundene Pflegedokumentation einzuführen?

Frau Dittmann:

1. Bei den Schulungen sollten nicht zu große Mitarbeitergruppen gewählt werden (max. 8).
2. Sofort nach der Schulung sollte mit der Arbeit in **careplan** begonnen werden.
3. Führungskräfte müssen das Projekt vorantreiben und sollten jederzeit Ansprechpartner für die Mitarbeiter sein und Unterstützung anbieten.
4. Während der Einführungsphase sollte möglichst wenig Urlaub bei den Projektverantwortlichen einplant werden, um den Mitarbeitern in der Pflege jederzeit die Gelegenheit zu geben, Fragen stellen zu können.
5. Eine verstärkte Kontrolle der Dokumentation in **careplan** in den ersten Woche nach der Einführung ist unerlässlich, um Fehler sofort zu erkennen und abzustellen.
6. Es sollten zusätzliche, freie Ressourcen für die Projekteinführung berücksichtigt werden.



Foto: Michael Ehlers
Auch im Haus Franziskus in Ochsenfurt wurde die elektronische Pflegedokumentation bereits erfolgreich implementiert.